

**REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA
STIPOINT SERVICE.SAS**



STIPOINT SERVICES.A.S

KIMBERLLY AYLLIN DÍAZ HERNÁNDEZ

ING. EPS. YINA GÓMEZ CABRALES

Tutor docente

MAURA YULIETH VILLALOBOS GÓMEZ

Tutor empresa

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE INGENIERAS

PROGRAMA DE INGENIERA INDUSTRIAL

MONTERÍA-CÓRDOBA

2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	8
2.1 Razón social y ubicación geográfica	8
2.2 Reseña histórica	9
2.3 Misión	9
2.4 Visión	10
2.5 Valores Corporativos	10
2.6 Principios corporativos	11
2.7 Políticas	11
2.8 Portafolio de servicios.....	13
2.9 Mapa de procesos	14
2.10 Organigrama de la empresa.....	15
2.11 Descripción del área de trabajo	16
3. OBJETIVOS.....	19
3.1 Objetivo general	19
3.2 Objetivos específicos	19
4. MARCO TEÓRICO.....	20
4.1 Bases Conceptuales.....	20
4.1.1 Caracterización de procesos	20
4.1.2 Gestión de riesgos y oportunidades	20
4.1.3 Información documentada.....	21
4.1.4 Listado maestro de documento	22
4.1.5 Manual de Gestión Integral	23
4.1.6 Mapa de procesos	24
4.1.7 Matriz de partes interesadas	24
4.1.8 Matriz DOFA	24
4.1.9 Norma ISO 9001 versión 2015.....	25
4.1.10 Plan de mantenimiento.....	27
4.1.11 Plan de trabajo	28
4.1.12 Procedimiento.....	28

4.1.13	Proceso	29
4.1.14	Seguimiento y medición.....	30
4.2	Bases Legales	30
5.	DIAGNOSTICO	33
5.1	Resultados	33
5.2	Análisis.....	41
5.3	Actividades a realizar para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	44
6.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	45
7.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	46
7.1	Análisis de matriz DOFA.....	46
7.2	Matriz de partes interesadas	46
7.3	Actualización del mapa de procesos.....	48
7.4	Plan de mantenimiento.....	49
7.5	Ajuste de la caracterización del proceso sistemas de gestión.	50
7.6	Actualización procedimiento de Auditorías Internas.....	51
7.7	Procedimiento para mantener la información documentada	51
7.8	Actualización del procedimiento Gestión de Proveedores.....	52
7.9	Ajuste las políticas y objetivos	53
7.10	Adaptación del Manual de Sistema de Gestión Integral.....	54
7.11	Ajuste matriz de riesgos y oportunidades	55
7.12	Actualización listado maestro de documentos	55
8.	APORTE DEL ESTUDIANTE	59
9.	CONCLUSIÓN	60
10.	RECOMENDACIONES	61
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	63
12.	ANEXOS DIGITALES	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Bases Legales de Stiport Service	30
Tabla 2. Resultado del CheckList de la Norma ISO 9001:2015 en Stiport Service	34
Tabla 3. Cuadro de Ítem que No cumple y Regulares según el CheckList.	34
Tabla 4. Programa de actividades	45
Tabla 5. Resumen de partes interesadas y sus necesidades y expectativas	47
Tabla 6. Plan de Mantenimiento	49
Tabla 7. Tabla de actividades incluidas a la caracterización de los procesos sistemas de gestión.	50
Tabla 8. Actualizaciones del Listado Maestro de Documento	56

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logotipo de Stiport Service. S.A.S.....	8
Ilustración 2. Ubicación de Stiport Service S.A.S	8
Ilustración 3. Mapa de procesos de Stiport Service S.A.S	14
Ilustración 4. Organigrama de Stiport Service S.A.S	15
Ilustración 5. Plano del Centro Administrativo de Stiport Service S.A.S	17
Ilustración 6. Instalación de COMPAS S.A Tolú	18
Ilustración 7. % de Cumplimiento de la Stiport Service de la ISO 9001:2015, por capítulos	41
Ilustración 8. Aplicabilidad de la ISO 9001:2015	42
Ilustración 9. Cumplimiento de la ISO 9001:2015 en Stiport Service	43
Ilustración 10. Versión 03 del mapa de proceso de Stiport Service	49

LISTA DE ECUACIONES

Ecuación 1. Porcentaje de Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.....	43
---	----

LISTA DE ANEXOS DIGITALES

Anexo 1. Checklist para la norma ISO 9001:2015	65
Anexo 2. Matriz DOFA.....	65
Anexo 3. Formato de cuestionario de necesidades y expectativas de partes interesadas	65
Anexo 4. Matriz de partes interesadas	65
Anexo 5. Inventario de equipos	65
Anexo 6. Plan de mantenimiento.....	65
Anexo 7. Formato de inspección de mantenimiento de equipos	65
Anexo 8. Ficha técnica de indicador de gestión (Cumplimiento del programa de mantenimiento).....	65
Anexo 9. Caracterización del proceso Sistema de Gestión	65
Anexo 10. Procedimiento de Auditoría Interna.....	65
Anexo 11. Procedimiento para mantener la información documentada	65
Anexo 12. Formato de solicitud de creación, modificación y eliminación de información documentada.....	65
Anexo 13. Procedimiento de gestión de proveedores	65
Anexo 14. Formato de Inspección de pedidos.....	65
Anexo 15. Cuadro de control de objetivos	65
Anexo 16. Ficha técnica de indicador de gestión (Cumplimiento de % de contratación de aprendizaje)	66
Anexo 17. Ficha técnica de indicadores de gestión (Cumplimiento del % de contrato de trabajadores que residen en el municipio)	66

Anexo 18. Manual de sistema de Gestión Integral	66
Anexo 19. Matriz de Riesgos y Oportunidades	66
Anexo 20, Listado maestro de documentos.....	66

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente es un informe de práctica como opción de grado para recibir el título de Ingeniera Industrial, cuyo objetivo es mejorar el Sistema de gestión de la calidad de Stiport Service S.A.S, a través de la revisión y actualización del sistema conforme a la ISO 9001:2015.

Para el desarrollo de la práctica se utilizó como apoyo un Checklist de la Norma ISO 9001:2015 para efectuar la revisión del sistema de gestión de la calidad e identificar el cumplimiento de los requisitos según la norma, de esta forma proseguir a la actualización y elaboración de información documentada como lo requiere la norma, basándonos en los resultados obtenidos en diagnóstico, con la finalidad de implementar un sistema de gestión de la calidad bien estructurado, para ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida de iniciativas de desarrollo sostenible en la organización, donde se enfoque en las partes interesadas, facilite abordar riesgos y oportunidades asociados a los diferentes procesos, dar capacidad para demostrar eficiencia de estos mismo y llegar a la certificación de la actual Norma ISO 9001 .

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Stiport Service S.A.S es una empresa que ofrece servicios portuarios, manipulación de la carga y suministro de personal, la cual se encuentra identificada con el número de NIT 900655797-7 y su representante legal es Eder Javier Gómez Cervantes.

2.1 Razón social y ubicación geográfica

Stiport Service S.A.S, se encuentra en el municipio de Santiago de Tolú - Sucre, ubicado en la Carrera 11 # 4a - 225 Kilómetro 1, Vía Tolú – Coveñas.



Ilustración 1. Logotipo de Stiport Service. S.A.S

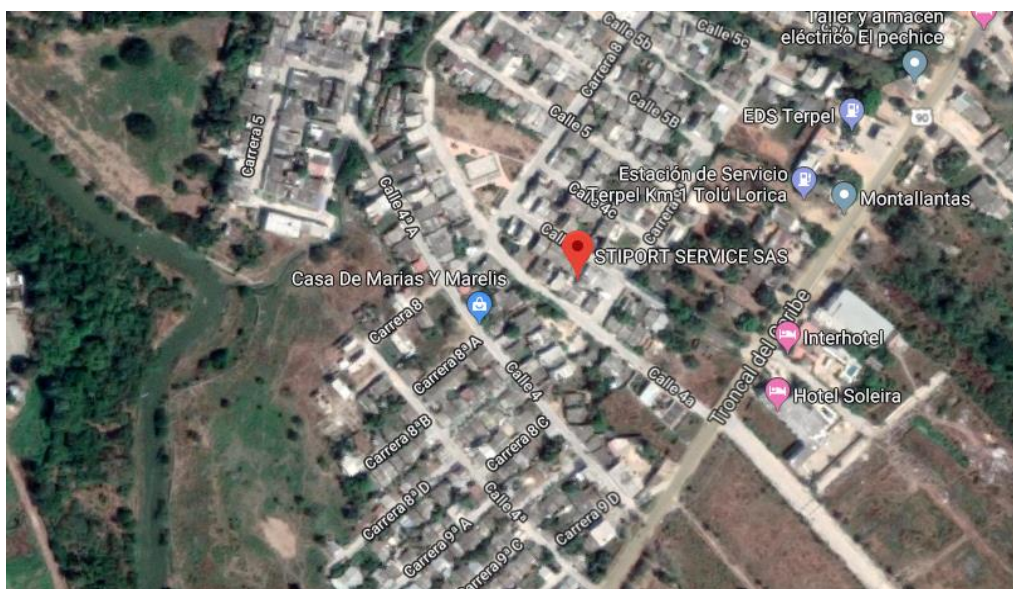


Ilustración 2. Ubicación de Stiport Service S.A.S

2.2 Reseña histórica

Stiport Service S.A.S se constituyó el 6 de septiembre de 2013; iniciando labores oficialmente el 1 de noviembre de 2013 en la ciudad de Cartagena como operador portuario en la Zona Franca de la Candelaria en el KM 9 vía Mamonal y bodegas principales de Coordinadora Mercantil de carga en el sector de Ternera. Inicialmente laboraban ocho (8) personas; a raíz de la acogida por parte de nuestros clientes debido a la calidad de los servicios prestados, el crecimiento de la demanda del mercado y el ánimo de solidificar la empresa iniciamos proceso de expansión.

Al visionar el puerto de Santiago de Tolú como eje para el crecimiento de Stiport Service S.A.S con un potencial cliente como COMPAS S.A y el conocimiento de la zona de su fundador, el gerente Ronal David Gómez Cervantes nativo de la región; se inician los trámites presentado una propuesta para apoyo logístico a los primeros descargues de granos alimenticios; la cual es aceptada en periodo de prueba para evaluar el desenvolvimiento de la empresa ante estos procesos; que se ejecutarían a partir del 23 de abril de 2014, fecha en la que iniciamos con estas operaciones contando con un equipo de trabajo de quince (15) personas.

La principal actividad ejecutada era el alistamiento de las mulas para recibir el grano alimenticio sin que se genera desperdicio, en el menor tiempo posible, descarpe y alistándola para el llenado del grano, posteriormente volverlas a carpar, asegurando la carga para que llegara a su destino en condiciones óptimas, todo este mecanismo incluía la limpieza de los puntos de cargues y áreas perimetrales de las bodegas.

Actualmente somos una empresa mediana que cuenta alrededor de setenta (70) trabajadores y apoya el crecimiento social del municipio de Santiago de Tolú.

2.3 Misión

Stiport Service S.A.S es una empresa dedicada a la prestación de servicios portuarios, de manipulación a la mercancía y seguridad de la misma con el propósito de facilitar una

eficiente operación con calidad en el menor tiempo posible, contamos con un equipo humano calificado que responde oportunamente a la demanda de nuestros clientes.

2.4 Visión

Seremos para el 2022 una empresa líder en el manejo de la carga, optimizando los servicios manejados con profesionalismo, cumplimiento y calidad respondiendo eficazmente a los procesos y demandas de nuestros clientes y demás grupos de interés. Seremos reconocidos por los altos niveles de calidad y satisfacción de nuestros trabajadores y clientes.

2.5 Valores Corporativos

- ✓ **Responsabilidad:** “Nuestras acciones están ligadas al bienestar de los habitantes y son parte fundamental para el desarrollo del municipio de SANTIAGO DE TOLU.
- ✓ **Calidad:** “Hacemos las cosas bien desde el comienzo, nos preocupamos por satisfacer al cliente interno y externo de STIPOINT SERVICE S.A.S
- ✓ **Competitividad:** “Haremos todas las acciones de liderazgo necesarias para permanecer en el mercado”
- ✓ **Pertenencia:** “STIPOINT SERVICE S.A.S es nuestra empresa y nosotros somos STIPOINT SERVICE S.A.S”.
- ✓ **Rentabilidad:** “Emplearemos de la mejor manera los recursos de STIPOINT SERVICE S.A.S para generar sostenibilidad financiera”.

2.6 Principios corporativos

Sus procesos están definidos sobre los principios de:

- ✓ **Servicio al Cliente:** buscando entender sus necesidades y expectativas para de esta forma disponer de los recursos y procesos que permitan la respuesta oportuna a sus requerimientos, materializada en la prestación de un servicio.
- ✓ **Seguridad:** para garantizar el desarrollo de servicios confiables, cuidando proteger los intereses y activos vitales de cada uno de los entes participantes.
- ✓ **Trabajo Social:** Estamos comprometidos con el bienestar de los trabajadores y el mejoramiento de su calidad de vida.
- ✓ **Organización Empresarial:** Mantenemos una óptima organización del trabajo en pro del desarrollo de la empresa y sus trabajadores.
- ✓ **Trabajo Gratificante:** Creamos condiciones para que nuestros trabajadores se sientan satisfechos con la labor realizada y reciban una remuneración adecuada.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Cada miembro de STIPOINT SERVICE S.A.S tiene la responsabilidad de velar por la armonía en la relación con sus compañeros de trabajo para alcanzar conjuntamente los objetivos trazados.

2.7 Políticas

Política de Control y Seguridad BASC

STIPOINT SERVICE S.A.S Identifica sus operaciones por medio de un mapa de procesos donde en ellos convergen responsables directos que por medio de controles previamente medidos o evaluados, fomenta la prevención de actividades ilícitas como; contrabando, tráfico de estupefacientes, terrorismo, hurto, lavado de activos, actos de corrupción y soborno, mediante la implementación de controles eficaces y eficientes, encaminados a la mejora de los procesos descritos en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, de acuerdo a los estándares internacionales versión 5 2017; asegurando que la empresa de

cumplimiento a la satisfacción a las necesidades de nuestros asociados de negocios para ello contamos , con un personal idóneo y competente el cual se estará formando de manera continua en pro de la mejora de la calidad de nuestros servicios.

Políticas Integrales

STIPOINT SERVICE, busca satisfacer las necesidades de nuestros clientes y fortalecer su presencia en el mercado local; mediante la prestación de servicios para las operaciones marítimo portuarias. La gerencia, declara especial interés y compromiso con el sistema de gestión integral, articulando todos sus procesos y servicios y suministrando los recursos humanos, económicos, físicos y tecnológicos para:

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente.
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en todas las operaciones ejecutadas en la organización y determinar los respectivos controles y/o la intervención de riesgos prioritarios en actividades rutinarias y no rutinarias para la prevención de lesiones personales, daños a la propiedad, accidentes y/o enfermedades laborales.
- ✓ Proteger y preservar la seguridad y salud de todos sus trabajadores, proveedores y visitantes, a demás partes interesadas, mediante la mejora continua del sistema de gestión integrado.
- ✓ Cumplir con la legislación colombiana vigente, aplicable para el sistema de gestión.
- ✓ Prevenir la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la organización y mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos.
- ✓ Buscar permanentemente el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión integral.

2.8 Portafolio de servicios

Los servicios que ofrece Stiport Service S.A.S, son los siguientes:

- ✓ Servicio de carpe y descarpe de tracto camiones.
- ✓ Servicios de amarradores portuarios.
- ✓ Servicios de limpieza y mantenimiento de bodegas de almacenamiento.
- ✓ Suministro de montacargas
- ✓ Armada de embobinada y pallets.
- ✓ Suministro de estibas certificadas.
- ✓ Etiquetado y estampillado.
- ✓ Apertura y cierre de cajas de madera o cartón.
- ✓ Apertura y cierre, vaciado, llenado y forrada de cajas (cartón y madera)
- ✓ Apertura y cierre de huacales.
- ✓ Apertura y cierre, vaciado y llenado de huacales.
- ✓ Trincada de contenedores “20-40”
- ✓ Clasificación de mercancía de contenedores de “20-40”
- ✓ Reconocimiento de la carga de inspecciones de aduanera.
- ✓ Vaciados y llenado de contenedores “20-40”
- ✓ Toma de importas por vehículos (motor y chasis)
- ✓ Toma de improntas a maquinaria o motor.
- ✓ Transbordo de mercancía
- ✓ Servicio de transporte urbano y nacional
- ✓ Operadores de grúa.
- ✓ Tarja y súper tarja.

2.9 Mapa de procesos



Ilustración 3. Mapa de procesos de Stiport Service S.A.S

2.10 Organigrama de la empresa

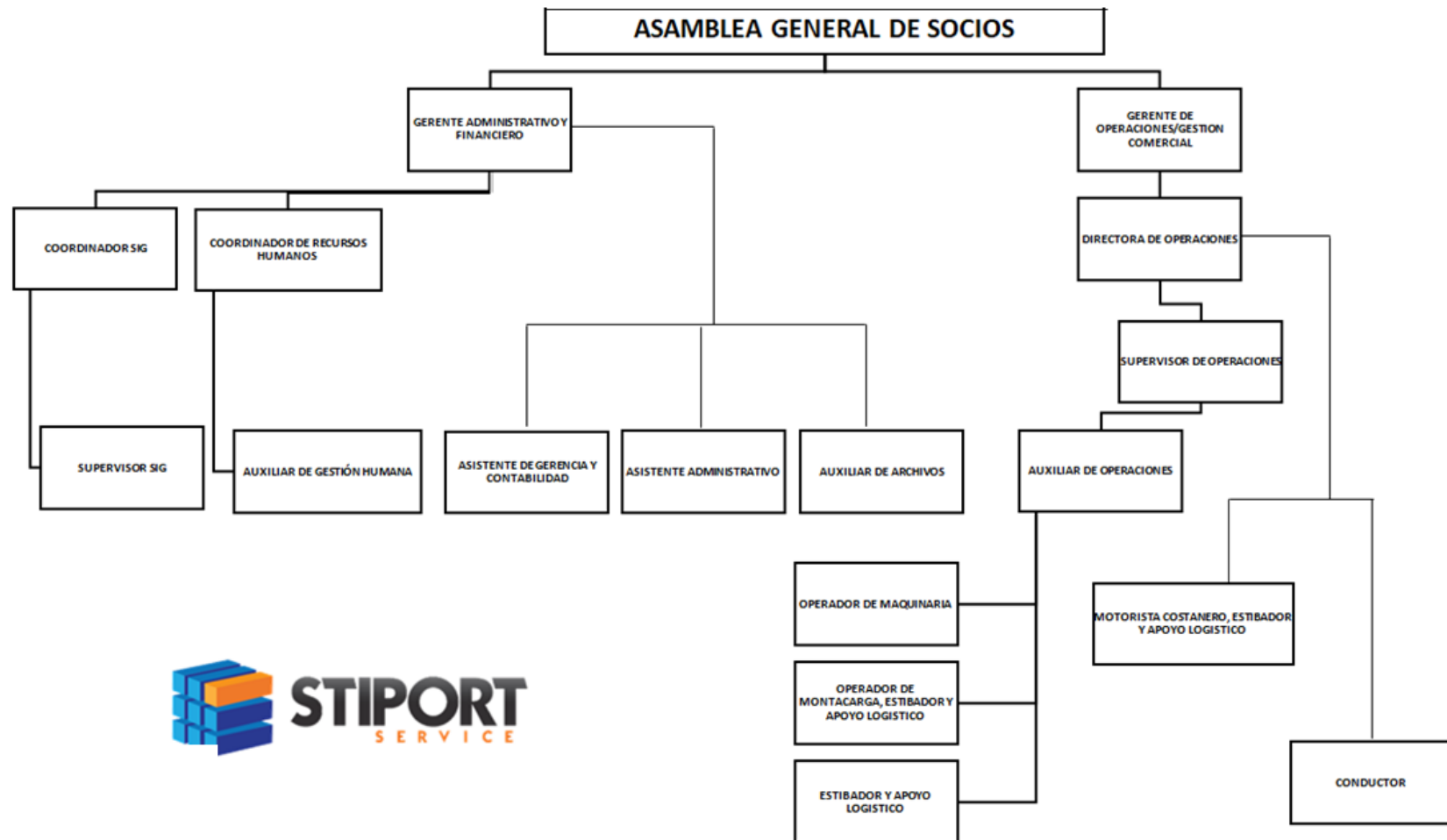


Ilustración 4. Organigrama de Stiport Service S.A.S

2.11 Descripción del área de trabajo

Se puede dividir las áreas de trabajo en Stiport Service S.A.S en dos lugares:

Centro Administrativo: Desde el que se dirigen y controlan las actividades relacionadas con proveedores, adquisición, almacenamiento, custodia, distribución e inventarios de los elementos, equipos, servicios de archivo, correspondencia, aseo, cafetería, vigilancia, servicios generales y demás bienes necesarios para el funcionamiento de la empresa en general.

El cual se encuentra dividido de la siguiente forma:

- ✓ **Departamento de SIG:** Es donde se realiza las actividades que van relacionadas con los sistemas de gestión (calidad, seguridad y salud, ambiental, y BASC)
- ✓ **Departamento de Recursos Humana:** Es el área donde se encargan de las tareas relacionadas con el personal de la empresa.
- ✓ **Recepción:** Es el área donde se realizan actividades las cuales están relacionadas con el proceso de gestión comercial y de compras.
- ✓ **Almacenamiento:** Es el área donde se almacena los EPP y dotaciones y se archiva información documentada en físico de operaciones realizadas.



Ilustración 5. Plano del Centro Administrativo de Stiport Service S.A.S

Centro Operativo: Donde se optimizan los procesos de organización de los servicios, supervisión, evaluación de las diferentes tareas, programación y estimulación de los mecanismos de coordinación localizada al interior de las instalaciones portuarias de COMPAS S.A.

Las instalaciones de COMPAS S.A, se encuentra ubicado en Santiago de Tolú – Sucre en la vía de Tolú – Coveñas y cuenta con un área de expansión superior a 300 mil m².

- ✓ **Área de patios:** Cuenta con 4 patios con las dimensiones de 14.185 m², 12.363 m², 7.591 m² y 7.290 m². Para un total de 41.430 m². Donde se realiza la asistencia de alistamiento de mulas con la carga, carpe y descarpe.

- ✓ **Zona de almacenamiento:** Cuenta con 3 bodegas horizontales para almacenamiento de granos alimenticios, con capacidad de 8.000 toneladas cada una, 4 silos verticales con capacidad total de 15.000 toneladas para granos alimenticios. Donde se almacena las cargas de las motonaves.
- ✓ **Zona de carga y descargue:** Cuenta con 2 cubiertas con áreas de 630 m² cada una y una semi-cubierta con un área de 1.539 m². Donde se realiza descarga de las motonaves, amarre y desamarre.



Ilustración 6. Instalación de COMPAS S.A Tolú

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Revisar y actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la ISO 9001 versión 2015 en la empresa Stiport Service S.A.S para la certificación de sistema.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Stiport Service S.A.S según la Norma ISO 9001:2015, para determinar su nivel de cumplimiento con la Norma, por medio del análisis de un CheckList
- ✓ Elaborar la información documentada faltante del Sistema de Gestión de Calidad requerida por la ISO 9001:2015, para cumplir con los requisitos de la Norma, a través del análisis de los resultados del diagnóstico.
- ✓ Actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad según lo requiera la ISO 9001:2015, en la empresa Stiport Service S.A.S, para cumplimiento de los requisitos de la Norma, a través del análisis de los resultados del diagnóstico.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Bases Conceptuales

4.1.1 Caracterización de procesos

La Caracterización de procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso(Tobon, 2016), tales como:

- ✓ Nombre
- ✓ Responsables
- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Entradas
- ✓ Salidas
- ✓ Recursos
- ✓ Documentos
- ✓ Indicadores

Con la caracterización de procesos logramos planificar a nivel táctico el sistema de gestión de calidad como lo requiere la ISO 9001:2015 y se desarrolla la planificación estratégica, definiendo los procesos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad en la organización(Bentacourt, 2015).

4.1.2 Gestión de riesgos y oportunidades

La gestión de riesgos y oportunidades es el proceso de identificar, analizar y responder a factores de riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgo y oportunidades adecuada implica el control de posibles eventos futuros y además es proactiva.(Gerens, 2017).

Esta es un requisito significativo en la norma ISO 9001:2015, donde no se especifica una metodología obligatoria para el cumplimiento del requisito.

4.1.3 Información documentada

Las versiones anteriores de ISO 9001 tenían como requisito un manual de calidad documentado. En la versión 2015 se ha vuelto más flexible, incluyendo cambios en la documentación, siendo esta una de las modificaciones más notorias, ya que se refiere a “documentos y registros” como “Información Documentada”. Otro gran cambio respecto al ISO 9001 del 2008, que exigía procedimientos, es que ya no los exige específicamente (Norma 9000, 2017). Esto no significa que haya desaparecido el requisito de documentación, más bien significa que ha cambiado; cambiado para reflejar las muchas formas que la documentación puede tomar hoy en día. Por ello el cambio de terminología de “Información documentada” en lugar de “procedimientos, registros y documentos”.

La información documentada juega un papel clave en garantizar que los procesos se realizan correcta y consistentemente, por tal razón existe como requisito en la ISO 9001 mantener la información documentada necesaria para apoyar las operaciones de los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Información documentada que los requisitos de la norma definen

- ✓ Políticas de calidad
- ✓ Objetivos de calidad
- ✓ Información que define las características de los productos, servicios o las actividades a realizar.
- ✓ Información sobre los resultados por alcanzar.

El requisito del Manual de Calidad ya no existe como en la versión 2008 de la ISO 9001 (4.2.2 Manual de Calidad), pero su contenido sigue siendo requerido por la nueva versión de la norma, como lo demuestran las cláusulas 4.3, 4.4 y 7.5.

Información documentada para demostrar el cumplimiento

- ✓ Para propósito de seguimiento y medición de resultados
- ✓ Demostrar la conformidad de productos y servicios con sus requisitos.

Información documentada que la organización debe determinar

- ✓ Procedimientos.
- ✓ Instrucciones de trabajo.
- ✓ Auxiliares de trabajo.
- ✓ Ilustraciones.
- ✓ Cualquier otra información necesaria para llevar a cabo los procesos constantemente, con eficacia y de una manera aprobada.

4.1.4 Listado maestro de documento

Es una herramienta diseñada por el Departamento de Sistemas de Gestión de la Calidad de la institución, para facilitar la administración de los documentos generados por sus funcionarios en el cumplimiento de sus funciones y procedimientos, dando cumplimiento a las directrices institucionales y los requerimientos de la norma ISO 9001.

Igualmente es un medio de información que relaciona toda la documentación existente para apoyar el control y la operación de los procesos, garantizando su actualización, disponibilidad y su uso; utilizando una codificación y estructura específica para su identificación. En este listado se relaciona el nombre, tipo de documento, responsables de su gestión y el proceso al cual pertenece el documento en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución de acuerdo con su valor administrativo, técnico, contable o legal (Uniagraria, 2018).

4.1.5 Manual de Gestión Integral

Se trata de un documento corporativo que expone los aspectos principales del Sistema Integrado de Gestión implantado por las empresas. Si así lo desea la organización, puede adoptar la forma de documento público que se puede presentar a clientes reales o potenciales, proveedores y otros agentes interesados.

Sus finalidades principales son comunicar los logros y objetivos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión de la organización para que se conozcan sus intenciones y compartir conocimientos y experiencias en el ámbito tanto interno como externo.

Por otro lado, el Manual de Gestión Integral permite a la empresa realizar un ejercicio de transparencia, conformidad e implicación con la consecución de altos niveles de calidad y mejora continua de acuerdo a una serie de parámetros previamente establecidos (Nueva ISO 9001, 2019).

El Manual de Gestión Integral, substituye al Manual de Calidad para los Sistemas Integrados. Aunque la versión 2015 de la ISO 9001 no lo considera obligatorio. La norma ISO 9001:2008 proponía un modelo en el que se incluían apartados. Bajo la sustitución se utilizaría el siguiente modelo para el Manual de Gestión Integral:

Título y alcance: Se trata de una especie de preámbulo o introducción del documento. En este se presenta el trabajo y se relaciona con las normas.

Tabla de contenido: Recoge las secciones que integran el documento, así como todo aquello que la empresa considere necesario para avalar su gestión en los Sistemas Integrados.

Documentos: Toda aquella documentación que acredite la certificación en ISO.

Política y objetivos: Se recogerán en este punto, aunque sin proporcionar demasiados detalles.

Estructura: Desarrollo del organigrama de la empresa en relación con el área de Sistemas Integrados. Podrá incluir recursos visuales que ayuden al entendimiento.

Referencias: Relación con otros textos o manuales que hayan servido como marco al manual.

Descripción del sistema: Parte clave del manual. Se pone el foco en cada uno de los métodos que emplea la organización para satisfacer sus necesidades en el área de Gestión de Sistemas Integrados.

Anexos: Cualquier texto, informe, valoración o diagrama que sirva de apoyo al tema central.

4.1.6 Mapa de procesos

Un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada, el cuales utilizado para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 (Conexionesas, 2016).

4.1.7 Matriz de partes interesadas

La matriz de partes interesadas es un método donde podemos identificar las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas, el cual se basa es un cuadro donde se relacionan variables que se crean necesarias para la identificación de estas.

La matriz funciona como evidencia al cumplimiento de la satisfacción de las partes interesadas y del apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2015(Gomez, 2018).

4.1.8 Matriz DOFA

Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia(Steffan, 2018). Según sus siglas la matriz DOFA permite definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de la empresa, la matriz se desglosa de la siguiente manera:

Debilidades: Se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados.

Oportunidades: Se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa.

Fortalezas: Son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas.

Amenazas: Son los acontecimientos externos del negocio en la mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada.

4.1.9 Norma ISO 9001 versión 2015

La Norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones realizada por ISO (Organización Internacional de Estandarización) la cual es una entidad que reúne a representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación (Destino Negocio, 2016).

La Norma ISO 9001:2015 se encuentra estructurada en 10 capítulos. Los primeros tres capítulos de la norma (1, 2 y 3) no contienen requisitos. Éstos identifican el objeto y campo de aplicación de la norma, las referencias normativas y los términos/definiciones para la norma. Los requisitos de la norma se identifican en los capítulos del 4 a 10.

Objeto de campo y aplicación: Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación

Referencias normativas: Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

Términos y definiciones: De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015.

Contexto de la organización: Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.

Liderazgo: Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.

Planificación: Hace referencia de acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades, plantear objetivos de calidad y planeación de cambios.

Apoyo: Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

Operación: Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.

Evaluación de desempeño: Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

Mejora: Indica los requisitos para la mejora.

La ISO 9001 versión 2015, da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo, sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación(Rodriguez, 2016).

Las principales mejoras de la nueva versión son:

- ✓ Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.
- ✓ El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos enfoque de riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.
- ✓ La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización. Por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera con el fin de determinar sus propias necesidades para gestionar sus procesos.

4.1.10 Plan de mantenimiento

Un plan de mantenimiento es el conjunto de tareas preventivas a realizar en una instalación con el fin de cumplir unos objetivos de disponibilidad, fiabilidad, coste y con el objetivo final de aumentar al máximo posible la vida útil de la instalación. Existen al menos tres formas de elaborar un plan de mantenimiento, es decir, de determinar el conjunto de tareas preventivas a llevar a cabo en la instalación: basarse en las recomendaciones de los fabricantes, basarse en protocolos genéricos o basarse en un análisis de fallos potenciales(Garrido, 2017).

4.1.11 Plan de trabajo

Un plan de trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.

Como instrumento de planificación, el plan de trabajo establece un cronograma, designa a los responsables y marca metas y objetivos.

Toda empresa que decida acometer y diseñar un plan de trabajo para poder conseguir los objetivos que se ha marcado es importante que conozca el proceso necesario para establecer aquel. En concreto, los pasos que debe seguir son los siguientes: creación de una visión del plan, planteamiento de una estrategia, establecimiento del citado cronograma, determinación de las áreas que van a participar, definición de las tácticas, alienación de los distintos procesos del proyecto, asignación de las personas responsables, establecimiento de las métricas necesarias, planteamiento y consolidación de las estrategias de despliegue, y establecimiento de la estrategia de comunicación.

4.1.12 Procedimiento

Según la norma ISO 9000, un procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, usted tiene un procedimiento. Con la nueva ISO 9001:2015 no exige procedimientos documentados. Es responsabilidad de una empresa para determinar si tienen que documentar un procedimiento con el fin de asegurar que los resultados se han consistentes desde el proceso y el procedimiento asociado(Nueva ISO 9001:2015, 2016).

4.1.13 Proceso

Un proceso es el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman los elementos de entrada en elementos de salida aportando valor para el usuario (Conexionesas, 2016).

Procesos misionales

Son aquellos directamente vinculados a los bienes producidos o a los servicios que se prestan y, en consecuencia, orientados al cliente/usuario. Centrados en aportar valor, su resultado es percibido directamente por el cliente o usuario. Por lo general, en la ejecución de estos procesos intervienen varias áreas funcionales y son los que emplean los mayores recursos.

Procesos estratégicos

Son aquellos establecidos por la alta dirección para definir cómo opera el negocio y cómo se crea valor. Constituyen el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización. También proporcionan directrices y límites al resto de los procesos. Ejemplos de procesos estratégicos son la comunicación interna, la comunicación con el cliente, el marketing, el diseño, la revisión del sistema, la planificación estratégica, el diseño de planes de estudios, entre otros.

Procesos de apoyo o soporte

Son aquellos que sirven de soporte a los procesos claves y a los procesos estratégicos. En muchos casos, estos procesos son determinantes para conseguir los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios. Ejemplos de procesos de apoyo o soporte: formación, compras, auditorías internas, informática, etc.

4.1.14 Seguimiento y medición

El seguimiento es una actividad destinada a conocer el estado de un sistema, proceso o actividad y la medición es una actividad destinada a determinar cierto valor. Estas acciones están basadas en el enfoque de procesos de los sistemas de gestión, donde se pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos. El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras(Gonzalez, 2016)

4.2 Bases Legales

Para que Stiport Service S.A.S, garantice la prestación de sus diferentes servicios con calidad encontramos la siguiente normatividad la cual se debe de tener en consideración:

Tabla 1. Bases Legales de Stiport Service

NORMATIVIDAD	ARTICULOS	EMITIDA POR	REQUISITO Y/O EXIGENCIA LEGAL
ISO 9001:2015	Todo, menos 8.3 y 7.1.5.2	Organización Internacional de Normalización	Por el cual se adopta la planificación, seguimiento, medición y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
Resolución 1016 de 1989	Art. 11 Núm. 9	Ministerio de trabajo Ministerio de salud	Sobre estudio e implementación de programas de mantenimiento preventivo de las maquinas, equipos, herramientas, instalaciones locativas, alumbrado y redes eléctricas
Resolución 1016 de 1989	Art. 11 Núm. 10	Ministerio de trabajo Ministerio de salud	Programa de mantenimiento de instalaciones y equipos

Resolución 2616 de 7 de julio de 2016	Toda	Ministerio de trabajo Ministerio de salud	Por el cual se adopta el plan de estandarización de exploración y producción de hidrocarburos. Art 1. Adoptar la estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos , contenidas en el anexo técnico de esta resolución, el cual se integra a la letra del presente acto administrativo
Resolución 2400 de 1979	Art. 79-82, 83, 84-87	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	De la iluminación. Todos los lugares de trabajo tendrán la iluminación adecuada e indispensable de acuerdo a la clase de labor que se realice según la modalidad de la industria; a la vez que deberán satisfacer las condiciones de seguridad para todo el personal. La iluminación podrá ser natural o artificial, o de ambos tipos. La iluminación natural debe disponer de una superficie de iluminación (ventanas, claraboyas lumbreras, tragaluces, techos en diente de serrucho, etc.) proporcional a la del local y clase de trabajo que se ejecute, complementándose cuando sea necesario con luz artificial.
Ley 9 de 1979	Art. 105	Congreso de la República	Iluminación. En todos los lugares de trabajo habrá iluminación suficiente, en cantidad y calidad, para prevenir efectos nocivos en la salud de los trabajadores y para garantizar adecuadas condiciones de visibilidad y seguridad.
NTC-4140	Toda la norma	ICONTEC	Edificios: Pasillos y corredores.
NTC-4144	Toda la norma	ICONTEC	Edificios: Señalización.
NTC-4145	Toda la norma	ICONTEC	Edificios: Escaleras.
NTC-4201	Toda la norma	ICONTEC	Edificios: Equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.
Resolución 2400 de 1979	Art. 4-14 16	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Edificios y locales. Todos los edificios destinados a establecimientos industriales, temporales o permanentes, serán de construcción segura y firme para evitar el riesgo de desplome; los techos o cerchas de estructura metálica, presentarán suficiente resistencia a los efectos del viento, y a su propia carga; los cimientos y pisos presentarán resistencia suficiente para sostener con seguridad las cargas para las cuales han sido calculados, y ningún cimiento o piso será sobrecargado por encima de la carga normal; el factor de seguridad para el acero estructural con referencia a la carga de rotura, será por lo menos de cuatro (4) para las cargas estáticas, y por lo menos de seis (6) para las cargas vivas o dinámicas, y será correspondientemente más alto para otros materiales; además se dispondrá de un margen suficiente para situaciones anormales.

Decreto 931 de 2004	Art. 2 y 3	Congreso de Colombia	<p>PROHIBICIÓN. Ninguna persona natural o jurídica, de derecho público o privado, podrá exigir a los aspirantes a ocupar un cargo o ejercer un trabajo, cumplir con un rango de edad determinado para ser tenido en cuenta en la decisión que defina la aprobación de su aspiración laboral.</p> <p>Los requisitos para acceder a un cargo que se encuentre vacante o a ejercer un trabajo deberán referirse a méritos o calidades de experiencia, profesión u ocupación.</p> <p>RAZONES DE EQUIDAD. A partir de la vigencia de la presente ley, los reglamentos que contemplen restricciones de edad para acceder a un cargo o empleo o un trabajo deberán ser modificados, con el propósito de eliminar esta o cualquier otra limitante que no garantice condiciones de equidad, razones que deberán ser promovidas entre todos los trabajadores. De igual forma, las convocatorias públicas o privadas no podrán contemplar limitantes de edad, sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión u opinión política o filosófica.</p>
Ley 931 de 2004	Toda la ley	Congreso de la República	Protección especial por parte del Estado de los derechos que tienen los ciudadanos a ser tratados en condiciones de igualdad, sin que puedan ser discriminados en razón de su edad para acceder al trabajo.
Ley 789 de 2002	artículo 32	Congreso de la República de Colombia	Por la medio la cual la empresa está en la obligación de contratar aprendices del SENA
Ley 1496 de 2011	Toda la ley	Ministerio Protección Social	Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.

5. DIAGNOSTICO

Haciendo una observación general del sistema de gestión de la calidad de Stiport Service, se puede expresar que se encuentra en un punto de desventaja frente a otras organizaciones.

Stiport Service cuenta con sistema integrado de gestión, el cual perdió la certificación del sistema de gestión de la calidad por no realizar la transición a la nueva norma ISO 9001 versión 2015, donde la nueva norma cuenta con una estructura de alto nivel junto con algunas normas internacionales que buscan la estandarización y la homologación de los contenidos que las diferentes normativas deben tener. Esta estructura ayuda a la integridad de los sistemas de gestión y ahorrar recursos, y a su vez da más solidez a las organizaciones y las prepara para asumir nuevos retos competitivos, ya que se establece requisitos donde se evalúa el entorno de la empresa, se identifican las partes interesadas y se realiza gestión de riesgos y oportunidades.

Para un diagnóstico más profundo del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizó un CheckList para la Norma ISO 9001:2015 (Anexo 1) con el objetivo de observar el estado del sistema bajo la norma ya mencionada, donde se nombran los requerimientos de la norma y se indica en la casilla de “cumplimiento” los siguientes criterios:

Se coloca “Cumple”, si cumple con el criterio del ítem a evaluar y posee las evidencias para su justificación, “Regular”, si hace cumplimiento al criterio del ítem a evaluar, pero se encuentra desactualizado o no se hace seguimiento y “No cumple”, si no le da cumplimiento con alguna acción o actividad relacionada y no posee evidencias.

5.1 Resultados

Los resultados obtenidos por medio del CheckList para la Norma ISO 9001:2015 se pudo identificar lo siguiente:

Tabla 2. Resultado del CheckList de la Norma ISO 9001:2015 en Stiport Service

RESULTADOS	
Total ítem	295
No aplica	51
Aplicable	244
Cumple	181
Regular	47
No cumple	16

Tabla 3. Cuadro de Ítem que No cumple y Regulares según el CheckList.

	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprender la organización y su contexto			
	La organización debe establecer las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.	No cumple	Realizar matriz DOFA
	La organización tiene la obligación de realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas.	No cumple	Se puede cumplir realizando seguimiento al plan operativo que a su vez tuvo en cuenta en el momento de su construcción de la DOFA.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			

	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:	No cumple	Revisiones periódicas de los requisitos de las partes interesadas.
	a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	No cumple	Realizar matriz de partes interesadas
	b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	No cumple	Realizar matriz de partes interesadas
	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	No cumple	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			
	La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance.	No cumple	Modificar el manual de gestión integral donde incluya el alcance las exclusiones que cumplan con los requisitos.
	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar lo siguiente:		
	a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	No cumple	
	b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	No cumple	
	La organización debe aplicar todos y cada uno de los requisitos de esta Norma Internacional si son de aplicación en el alcance determinado de su Sistema de Gestión de la Calidad.	No cumple	
	El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y facilitar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización contemple que no es aplicable para el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.	No cumple	
4.4 Sistema de gestión de Calidad			

	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional	Regular	Actualizar mapa de procesos
	En la medida en que sea necesario, la organización debe:		
	a) Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.	Regular	Actualizar listado maestro de documentos
	b) Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.	Regular	
5. Liderazgo			
5.1.1 Generalidades			
	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:		
	a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Regular	Ratificar responsabilidades según el Manual de funciones
	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	Regular	Actualizar cuadro de control de objetivos
	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	Regular	Crear Plan de Mantenimiento con su método de seguimiento y medición
	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Regular	Ratificar responsabilidades respecto al sistema de gestión en los perfiles de cargo del personal directivo como directores administrativos, comerciales, entre otros.
5.1.2 Enfoque al cliente			

	c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Regular	Procedimiento de auditorías internas y Cronograma de auditorías internas e indicadores
5.2 Política			
5.2.1 Establecimientos de la política de calidad			
	La alta dirección debe establecer, implementar y ,mantener una política de la calidad que:	Regular	
	a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	Regular	Actualizar las políticas de sistema integrados d gestión y cuadro de control de objetivos según lo requerido en la ISO 9001:2015
5.3 Roles , responsabilidades y autoridades en la organización			
	a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	Regular	Realizar informes de gestión de desempeño de proceso que están dados por la medición y análisis de indicadores y en la revisión por la dirección. Y los resultados de las auditorías basadas en los numerales de la norma ISO 9001:2015.
	b) Asegurarse de que los procesos están generando las salidas previstas.	Regular	Programación de auditorías, Utilización de indicadores de procesos y análisis de estos, revisiones por la dirección.
	c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).	Regular	Exigir los Informe de auditorías internas y la participación de la alta dirección
	e) Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.	Regular	Cumplir con el Procedimiento de mejora y realizar un plan de trabajo para la acción de mejora en calidad

6 Planificación			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades			
	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:	Regular	Incluir a la matriz de riesgo y oportunidades partes interesadas y contexto
	a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	Regular	
	b) La forma de:		
	1. Integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (véase 4.4.).	Regular	
	2. Evaluar la eficacia de estas acciones.	Regular	
6.3 Planificación de los cambios			
	Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada (véase 4.4).		
	La organización debe considerar:		
	a) El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.	Regular	Crear un procedimiento de planificación de cambios en información documentada
	b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.	Regular	
	c) La disponibilidad de recursos.	Regular	
	d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	Regular	
7. Apoyo			
7.1.3 Infraestructura			
	La organización debe determinar, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia.		
	b) Equipos incluyendo hardware y software	No cumple	
	d) Tecnología de la información y comunicación	No cumple	

7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir		
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	Regular	Actualizar Listado maestro de documentos
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	Regular	
7.5.2 Creación y actualización			
	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	Regular	Actualizar Listado maestro de documento
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	Regular	
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	Regular	
7.5.3 Control de la Información documentada			
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	Regular	Actualizar listado maestro de documentos
8 Operación			
8.5.6 Control de los cambios			
	La empresa tiene que realizar revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio, siempre asegurándose que esté garantizada la continuidad en la conformidad con los requisitos pactados.	Regular	
	La empresa tiene que conservar cierta información en la que se describan todos los resultados de la revisión, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción que se ha llevado a cabo.	Regular	
9 Evaluación del desempeño			

9.1.3 Análisis y evaluación			
	La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición.		
	e) La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades	Regular	Medir la satisfacción del cliente, el desempeño del sistema y cumplir lo planificado
	f) La labor que realizan los proveedores externos	Regular	
9.2 Auditoría Interna			
	La empresa tiene que realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad		
	a) Es conforme con:		
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	Regular	Cuenta con procedimiento de auditorías internas pero solo en BASC
	2) los requisitos de esta norma internacional;		
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:		
	La organización debe:		
	a) Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes, además deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.	Regular	Actualizar procedimiento de auditorías internas y cumplir con las actividades planificadas respecto a la auditoría
	b) Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría.	Regular	
	c) Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	Regular	

d) Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección	Regular	
e) La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas.	Regular	
f) La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados	Regular	

5.2 Análisis

De los resultados anteriores pudimos analizar lo siguiente:

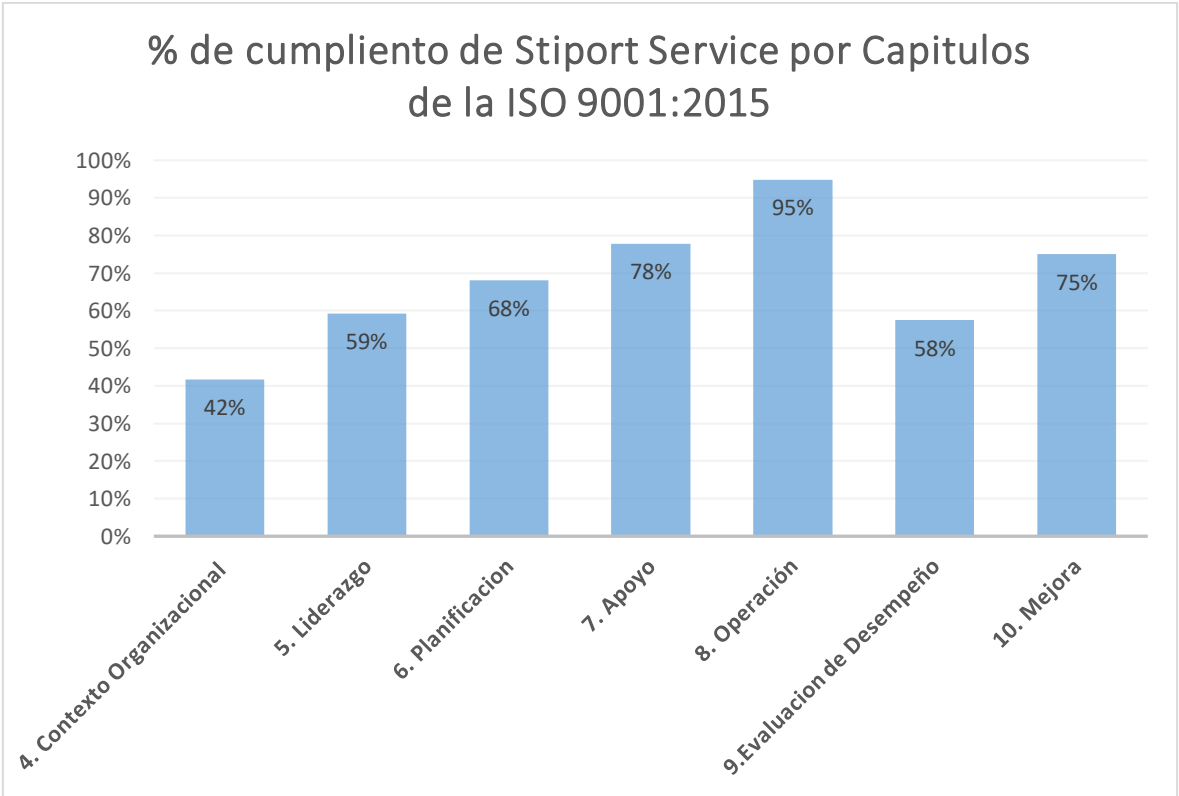


Ilustración 7. % de Cumplimiento de la Stiport Service de la ISO 9001:2015, por capítulos

Tras el análisis del CheckList realizado a Stiport Service, se pudo determinar que los capítulos de la ISO 9001:2015 que menos tienen cumplimiento es el del Contexto Organizacional con un porcentaje del 42% y el capítulo con más cumplimiento es el de Operaciones, con un Cumplimiento del 95%.

Estos datos son obtenidos incluyendo la exclusión de los ítem que no tiene aplicabilidad en la empresa.

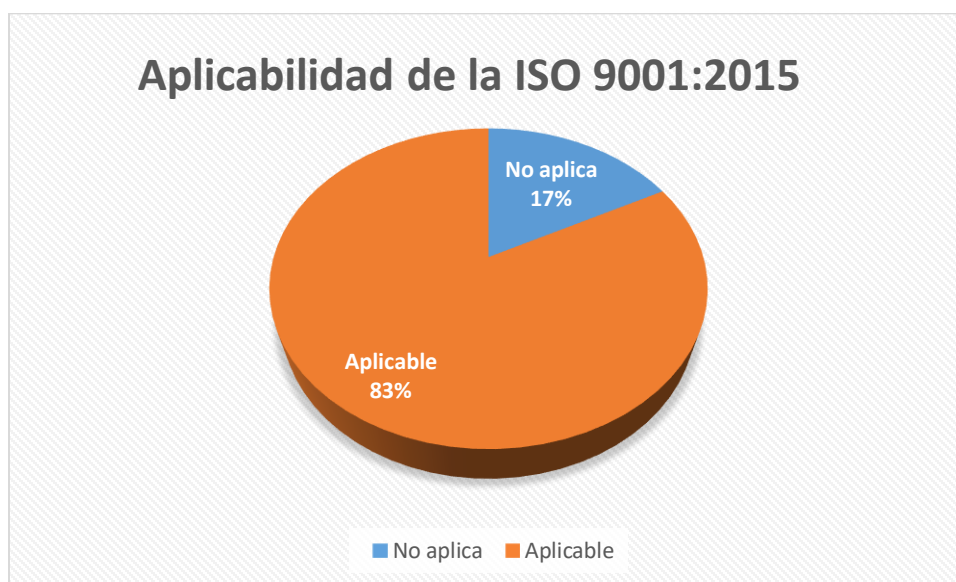


Ilustración 8. Aplicabilidad de la ISO 9001:2015

En Stiport Service solo 83% de la norma ISO 9001:2015 es aplicable y 17% no es aplicable para la empresa, donde está incluido los numerales 7.1.5.2 trazabilidad de medición y 8.3 diseño y desarrollo de productos.



Ilustración 9. Cumplimiento de la ISO 9001:2015 en Stiport Service

También se pudo analizar que la empresa cumple con el 74% de ítem, no cumple con el 7% de ítem y que se evidencio el cumplimiento de requisitos pero que se encontraban desactualizados y sin seguimiento, dando regulares 19% de ítem.

Para determinarse el porcentaje del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en Stiport Service, se halla por el total de ítem que cumple, entre el total de ítem que son aplicables para Stiport Service S.A.S, el cual dio un resultado de 74% de cumplimiento de la norma.

$$\frac{\text{total de ítem que cumple}}{\text{total de ítem aplicables}} \times 100 = \frac{181}{244} \times 100 = 74\%$$

Ecuación 1. Porcentaje de Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

5.3 Actividades a realizar para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

- ✓ Determinar las cuestiones externas e internas por medio del análisis de la Matriz DOFA.
- ✓ Identificar las partes interesadas, sus expectativas y necesidades, a través de la matriz de partes interesadas y realizar un método de seguimiento y medición.
- ✓ Adaptar el Manual de Gestión Integrado a la nueva versión de la ISO 9001:2015, señalando en el alcance los numerales a los cuales no se les da aplicabilidad siendo estos el 7.1.5.2 trazabilidad de medición y 8.3 diseño y desarrollo de productos.
- ✓ Adaptar el mapa de procesos según lo requerido por la Norma ISO 9001: 2015, incluyendo las partes interesadas y retroalimentación de mejora continua en los procesos.
- ✓ Ajustar la caracterización procesos sistemas de gestión, incluyendo las partes interesadas.
- ✓ Actualizar el listado maestro de documentos, incluyendo la nueva información documentada.
- ✓ Ajustar las políticas y objetivos con el fin de que involucren las partes interesadas, a su vez establecer métodos de seguimiento y medición para estas.
- ✓ Realizar un plan de mantenimiento, la mantener los equipos disponibles y en buen funcionamiento.
- ✓ Actualizar procedimiento de auditorías internas, ya que solo se basa en el procedimiento de estas para control y seguridad BASC.
- ✓ Ajustar la matriz de riesgos y oportunidades, incluyendo las necesidades y expectativas de partes interesadas.
- ✓ Crear un procedimiento para mantenerla información documentada.
- ✓ Actualizar el procedimiento de gestión de proveedores, y crear seguimiento para la eficacia de la identificación de los criterios de la evaluación y reevaluación de los proveedores.

6. ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Tabla 4. Programa de actividades

PROGRAMA DE ACTIVIDADES																	
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA STIPOINT SERVICE.SAS																	
No.	ACTIVIDADES	MESES															
		1				2				3				4			
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Análisis de matriz DOFA																
2	Matriz de partes interesadas																
3	Actualización del mapa de procesos																
4	Plan de mantenimiento																
5	Ajuste de caracterización de proceso de sistemas de gestión.																
6	Actualización del procedimiento de Auditorías Internas																
7	Procedimiento para mantener la información documentada																
8	Actualización del procedimiento de Gestión de proveedores																
9	Ajuste de las políticas y objetivos																
10	Adaptación de Manual de Gestión Integral																
11	Ajuste de matriz de riesgos y oportunidades																
12	Actualización del listado maestro de documentos																

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1 Análisis de matriz DOFA

El análisis de la Matriz DOFA, se realiza con el fin de que en Stiport Service S.A.S establezca las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad y como cumplimiento del numeral 4.1 (Comprender la organización y su contexto) de la Norma ISO 9001:2015.

Se comenzó realizando un formato de la matriz DOFA, el cual se diligencio en una reunión con el Coordinador de SIG, Coordinador de Gestión Humana, Asistente de gerencia y contabilidad y con la Auxiliar de SIG. En la reunión se condujo una lluvia de ideas sobre las oportunidades, amenazas, fortaleza y debilidades, que se consideraba en Stiport Service, luego se prosiguió a realizar estrategias las cuales se basaron en los variables que se habían identificado en la matriz DOFA (Anexo 2) con el fin de mitigar las debilidades, prevenir las amenazas, y aprovechar las oportunidades y fortaleza de la organización.

La matriz fue elaborada por la Auxiliar de SIG, y fue entrega para revisión y aprobación.

7.2 Matriz de partes interesadas

La matriz de partes interesadas se realiza con el objetivo de identificar las partes interesadas de Stiport Service, sus necesidades y expectativas, y para el cumplimiento del numeral 4.2 (Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas), como lo requiere la Norma ISO 9001:2015.

Para la identificación de las partes interesadas se creó un formato de la matriz y se efectúa a indagar por los años de experiencia en la empresa y disponibilidad de tiempo a la Coordinadora de SIG, Coordinador de Gestión Humana y Asistente de gerencia y contabilidad, se les consulto cuales eran las partes interesadas que consideraban en Stiport Service S.A.S por el impacto que genera la empresa mediante las decisiones o actividades realizadas y, las necesidades y expectativas que conocían de estos.

Se pudo identificar por lo consultado las siguientes lo siguiente:

Tabla 5. Resumen de partes interesadas y sus necesidades y expectativas

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Socios / Propietario	Rentabilidad
	Crecimiento de la empresa
	Costos
Clientes	Satisfacción del cliente
	Precios competitivos
Trabajadores	Buen ambiente laboral
	Formación
	Seguridad en el trabajo
Proveedores	Buenas relaciones
	Suministros definidos
Comunidad	Ofertas laborales
	Cuidado del medio ambiente
Instituciones educativas	Acogida de practicantes
Administraciones publicas	Cumplimiento de la legislación

Para seguimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se elaboro un cuestionario denomino, cuestionario de necesidades y expectativas de partes interesadas (Anexo 3) donde se basó en los siguientes criterios:

- a. Requerimientos
- b. Medidas
- c. Impacto
- d. Participación
- e. Diferenciación

El cual conlleva siguientes criterios:

- a. Partes Interesadas
- b. Necesidades y expectativas
- c. Planificación en el sistema de gestión
- d. Información documentada

La Matriz de partes interesadas (Anexo 4) fue elaborada y diligenciada por la Auxiliar de SIG, revisada por la Coordinadora de SIG, la cual propuso correcciones en la planificación en el sistema de gestión de algunas de las partes interesadas, se dio su entrega para revisión y aprobación.

7.3 Actualización del mapa de procesos

Para cumplimiento de la Norma ISO 90001:2015, Stiport Service S.A.S debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional, por lo cual se debió modificar el mapa de procesos donde se vinculó las partes interesadas, las cuales se identificaron a través de la realización de la matriz de partes interesadas y también se incluyó la retroalimentación de mejora continua en los procesos. Dicha actualización se realizó por la Auxiliar de SIG, se revisó por la Coordinadora de SIG, aprobado por la Alta dirección, quedando la nueva versión del mapa de procesos de la siguiente manera:

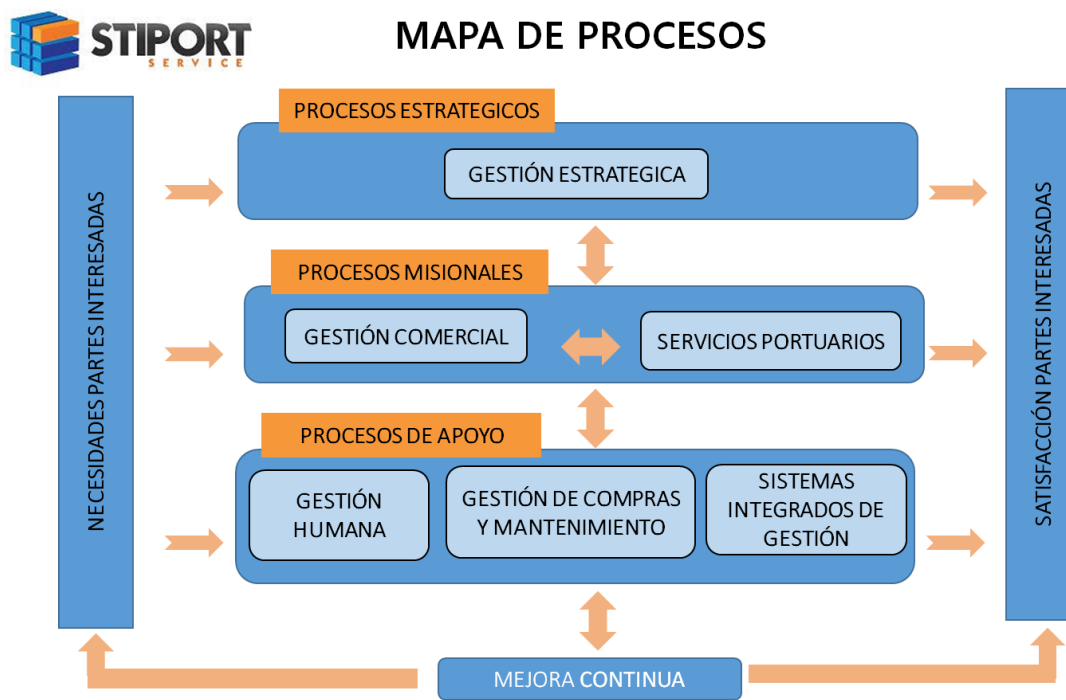


Ilustración 10. Versión 03 del mapa de proceso de Stiport Service

7.4 Plan de mantenimiento

Para el cumplimiento total del numeral 7.1.3 (Infraestructura), se propone la realización de un plan de mantenimiento de los equipos, para que los procesos operen con eficiencia.

Antes de comenzar el plan de mantenimiento se tuvo que identificar cada uno de los equipos de empresa, por lo cual se realizó un inventario de estos (Anexo 5), donde se registró en un formato que contenía los siguientes criterios para cada equipo:

- ✓ Área
- ✓ Código
- ✓ Equipo
- ✓ Marca
- ✓ Referencia
- ✓ Fotografía

Luego se continúa realizar el plan de mantenimiento con ayuda de la Coordinadora de SIG, donde se consultó con un técnico, que actividades se debían de realizar para cada equipo y cuantas veces en el año se debía realizar el mantenimiento.

Tabla 6. Plan de Mantenimiento

	PLAN DE MANTENIMIENTO			Codigo : PR-ME-001
				Version: 01
				Fecha: 28/12/2019
				Pagina 1 de 1
Area	Equipo	Descripcion de mantenimiento	Frecuencia	Responsable
SIG- Gestion Humana-Contabilidad	Acondicionador de aire	Limpieza de filtros de agua	Trimestral	SIG
		Limpieza de debajo de los filtros		
		Limpieza de tubos y bandeja de agua		
		Revisión de Conexión de cableado		
		Revisión de termostato de control		
SIG- Gestion Humana-Contabilidad-Recepcion	Computador	Liberar espacio del disco duro	Mensual	Responsable del equipo
		Limpieza externa del equipo	Semanal	Responsable del equipo
		Limpieza de rejillas de ventilación	Trimestral	SIG
		Revisión de cables, adaptadores y		
		Revisión del hardware		
SIG- Contabilidad	Impresora	Limpieza interna	Trimestral	SIG
		Revisión de cableado		

También se prosigue a crear un formato de inspección del mantenimiento de equipos (Anexo 7). Con los siguientes criterios a llenar:

- ✓ Área
- ✓ Código
- ✓ Equipo
- ✓ Fecha de realización del mantenimiento
- ✓ Fecha del próximo mantenimiento
- ✓ Realizador del mantenimiento
- ✓ Responsable

La información documentada creada para el cumplimiento del numeral ya antes mencionado fue elaborada por la Auxiliar de SIG en colaboración de la coordinadora de SIG y se envió para ser aprobada.

7.5 Ajuste de la caracterización del proceso sistemas de gestión.

Para el cumplimiento total de capítulo 4.4 (Sistema de gestión de Calidad) de la Norma ISO 9001:2015, es necesario realizar un ajuste a la caracterización del proceso sistemas de gestión donde se debe incluir en análisis de las cuestiones externas e internas de la organización y la identificación de partes interesadas como sus necesidades y expectativas correspondiente.

De tal forma se sugirió el ajuste a la coordinadora de SIG, donde se dio la autorización para realizar el ajuste. Luego se incluyó a la caracterización de los procesos sistemas de gestión (Anexo 9) los las siguientes actividades:

Tabla 7. Tabla de actividades incluidas a la caracterización de los procesos sistemas de gestión.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	RESPONSABLE
Gestión estratégica	Necesidades y expectativas de partes interesadas	Plan estratégico para satisfacción de necesidades y expectativas de partes interesadas	Matriz de partes interesadas, seguimiento y medición	Partes interesadas	Coordinador SIG
Gestión estratégica	Cuestiones externas e internas de Stiport Service	Análisis de matriz DOFA	Programa de trabajo		Coordinador SIG

También se incluyó en los registros la Matriz DOFA y la Matriz de partes interesadas.

Los ajustes fueron realizados por la Auxiliar SIG y mandados a revisión.

7.6 Actualización procedimiento de Auditorías Internas

Para cumplimiento del numeral 9.2 (Auditoría Interna) de la norma ISO 9001: 2015 se actualizó el procedimiento de Auditoría Interna donde se estableció el alcance, objetivos y procedimientos idóneos para las Auditorías Internas de todo el Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Seguridad y Salud, Ambiental y BASC), ya que Stiport Service solo tenía en cuenta la Auditoría de seguridad y control BASC.

La actualización del procedimiento (Anexo 10) fue realizada por la auxiliar de SIG, la cual mandó el procedimiento a revisión y aprobación.

7.7 Procedimiento para mantener la información documentada

Para cumplimiento del capítulo 6.3 (Planificación de los cambios) de la Norma ISO 9001:2015, se vio oportuno crear un procedimiento para mantener la información documentada (Anexo 11).

También se elaboró un formato de Solicitud de creación, modificación y eliminación de información documentada (Anexo 12) como método de control de la información documentada.

Se comenzó sugiriendo la propuesta a la coordinadora de SIG, luego se proseguí a elaborar el procedimiento, el cual define lo siguiente:

- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Definiciones
- ✓ Contenido
- ✓ Referencias normativas
- ✓ Información documentada

El formato de solicitud de Creación, modificación y eliminación de información documentada fue elaborado por la Auxiliar de SIG. Donde su contenido consta diligenciar los siguientes requisitos:

- ✓ Nombre del proceso que presenta la solicitud
- ✓ Nombre del documento
- ✓ Código (si es por eliminación y modificación)
- ✓ Versión (si es por eliminación y modificación)
- ✓ Concepto de la solicitud (si es por creación , modificación o eliminación)
- ✓ Justificación de elaboración, modificación o eliminación
- ✓ Propuesta de elaboración, modificación o creación
- ✓ Quien solicita
- ✓ Aprobación de la solicitud

La información documentada fue mandada para revisión y aprobación.

7.8 Actualización del procedimiento Gestión de Proveedores

Para cumplimiento total del numeral 9.1.3 (Análisis y evaluación), se debió actualizar el procedimiento de gestión de proveedores, ya que actualmente Stiport Service utiliza un nuevo método de evaluación y reevaluación de proveedores, donde no se ha realizado el debido cambio en el procedimiento (Anexo 13) y se creó un formato de inspección de

pedidos (Anexo 14) para facilitación de la evaluación de los proveedores, el cual se inspecciona los pedidos bajo los siguientes criterio:

- ✓ Calidad del producto o servicio
- ✓ Oportunidad de respuesta a los requerimientos del supervisor
- ✓ Cumplimiento

Donde se podrá calificar si es:

- ✓ Buena
- ✓ Regular
- ✓ Malo

La Actualización del procedimiento fue realizada por la Auxiliar de SIG, y mandada a revisión y aprobación por la alta dirección.

7.9 Ajuste las políticas y objetivos

Para el cumplimiento total de capítulo 5.2.1 (Establecimientos de la política de calidad), se ajusto una política y se agregaron algunos objetivos en el Manual de Sistemas de Gestión Integral con el fin de que involucren las partes interesadas, a su vez se estableció métodos de seguimiento y medición para estas, donde se indicaron en el cuadro de control de objetivos (Anexo 15).

La política que se modifico fue, *“Garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente”* por *“Garantizar la satisfacción de las partes interesadas”*. Y se agregaron otros objetivos como:

- ✓ Mejorar la calidad de vida de la comunidad
- ✓ Garantizar la disponibilidad de los equipos

Se comenzó efectuando una sugerencia a la coordinadora de SIG, donde se dialogó del ajuste por motivos de requisitos de la ISO 9001:2015 ya antes mencionados, y se establecieron los cambios y los métodos de seguimiento y medición.

Como métodos de seguimiento para el objetivo de “*Mejorar la calidad de vida de la comunidad*” se utilizaran las contrataciones de trabajadores y aprendizaje y método de medición la ficha técnica de indicador de gestión (Anexo 16 y 17) correspondiente.

El ajuste fue realizado por la Auxiliar de SIG, igual que la elaboración de las fichas técnicas de los indicadores de gestión mencionados antes. También se prosiguió a ser mandado para su revisión y aprobación.

7.10 Adaptación del Manual de Sistema de Gestión Integral

En el Manual de Sistema de Gestión Integral de Stiport Service, podemos encontrar que no se cumple con el numeral 4.3 (Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad), en su totalidad.

Para cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, se modificó el alcance y a su vez las políticas integrales. En el alcance se incluyó los numerales a los cuales no se les da aplicabilidad en el sistema de gestión de la calidad, los cuales fueron los siguientes:

- ✓ 7.1.5.2 trazabilidad de medición
- ✓ 8.3 diseño y desarrollo de productos

Tras la modificación del alcance quedo establecido de la siguiente forma:

“El Manual de Sistema de Gestión Integral de Stiport Service aplica a toda la organización y procesos, contempla todos los parámetros y lineamientos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud, BASC) coherente y organizado para buscar su mejor aplicabilidad en beneficio de sus trabajadores y de la misma organización.

Stiport Service se excluye los requisitos de los numerales 8.3 y 7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015 debido a que no realiza ningún diseño y desarrollo de ningún servicio, y los requisitos del servicio se encuentran regulados de acuerdo a las especificaciones técnicas y los requerimientos contractuales establecidos por el cliente y porque no se realiza trazabilidad de la medición por la naturaleza de los servicios ofertados.”

También se agregó la modificación de una política integral, la inclusión de dos nuevos objetivos y también se agregó la modificación del nuevo mapa de procesos.

Después se diligencio el cuadro de estado de cambio, revisión y aprobación ubicada en el Manual de Sistema de Gestión Integral (Anexo 18), donde se cambió la versión, le coloco la fecha del cambio, el objetivo del cambio, quien elaboro el cambio y se mandó para ser aprobado por la alta dirección.

7.11 Ajuste matriz de riesgos y oportunidades

La empresa Stiport Service contaba con una matriz de riesgos y oportunidades la cual se ajustó involucrando las cuestiones del contexto externo e interno y las partes interesadas, como lo requiere la Norma.

Los ajustes de la Matriz de Riesgo y Oportunidades (Anexo 19) se realizaron por la Coordinadora de SIG.

7.12 Actualización listado maestro de documentos

Después de elaborar y realizar los ajustes pertinentes de la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015, se actualiza el listado maestro de documentos (Anexo 20) para cumplimiento total del capítulo 7.5 (Información documentada).

Primero se revisó toda la información documentada que se encontraba en el listado maestro de documento, donde se observa si coincidía el nombre de la información documentada, el código, la fecha y la versión. La información documentada que no coincido en lo indicado en el listado se prosiguió a realizarse los cambios en el Listado Maestro.

También se eliminó la información documentada la cual aparecía en el Listado Maestro pero no se halló evidencia de esta y la que estaba repetida.

Luego se incluyó la información documentada la cual se le habían realizado modificaciones tras la revisión y actualización del SGC, por lo tanto se cambió la versión y la fecha.

También se incluyó la información documentada que se había realizado para el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 que se creyó necesaria para el funcionamiento y eficiente de los procesos y aquel ya existente pero no incluida.

Tabla 8. Actualizaciones del Listado Maestro de Documento

MODIFICACIONES DEL LISTADO MAESTRO			
INFORMACION DOCUMENTADA INCLUIDA			
Matriz de partes interesadas	M-SIG-060	1	12/11/2019
Formato de inspección de pedidos	F-CM-015	1	14/11/2019
Formato de inspección de mantenimiento	F-ME-009	1	28/12/2019
Matriz DOFA	M-GE-002	1	12/11/2019
Inventario de equipos	M-ME-001	1	28/12/2019
Procedimiento Gestión de clientes	P-GC-001	3	30/04/2019
Procedimiento de quejas y reclamos	P-GE-005	1	15/02/2019
Plan de mantenimientos	PR-ME-001	1	28/12/2019
Formato de Solicitud de creación, modificación y eliminación de información documentada	F-SIG-102	1	23/11/2019
Procedimiento para mantener la información documentada	P-SIG-063	1	21/11/2019
Procedimiento instructivo para realización de entrevista por competencia	P-GH-001	1	21/06/2018
Procedimiento de selección de personal	P-GH-002	1	12/05/2018
Procedimiento de descargo disciplinarios	P-GH-003	1	12/05/2018
Procedimiento de permisos y licencias no remuneradas	P-GH-004	1	12/05/2018
Procedimiento de reintegro al trabajo	P-SIG-029	1	11/03/2016
Formato de registro de trabajo en espacios confinado	F-SIG-023	1	5/03/2018
Formato inspección pre operacional herramienta manual	F-SIG-044	3	26/02/2018
Formato revisión periódica de escaleras y líneas auto retráctiles	F-SIG-050	3	10/09/2019
Formato reporte interno de accidentes e incidentes de trabajo	F-SIG-076	1	11/04/2018
Formato alerta de seguridad	F-SIG-084	1	23/03/2018
Formato de entrega y devolución de carnet y dotación	F-SIG-089	2	13/06/2016
Formato de registros de productos no conformes	F-SIG-090	2	15/07/2015

Formato de hoja de vida de equipos	F-SIG-100	1	20/02/2018
Procedimiento Selección de nuevos socios	P-GE-001	1	
Procedimiento revisión por la dirección	P-GE-002	3	4/11/2017
Procedimiento de determinación del contexto organizacional	P-GE-003	1	10/02/2018
Procedimiento de Partes interesadas	P-GE-004	1	10/02/2018
Formato de inspección de aéreas locativas	F-CM-088	3	30/03/2018
Plantilla de inspección y operación mini cargas	F-ME-005	1	31/10/2018
Plantilla de inspección y operación de cucharas hidráulicas o almejas	F-ME-006	1	15/09/2018
Plantilla de inspecciones y operación de hidra lavadora	F-ME-007	1	19/09/2018
Plantilla de inspección y operación de guadañadoras	F-ME-008	1	19/09/2018
INFORMACION DOCUMENTADA ACTUALIZADA			
Formato planilla de ingreso diaria	F-GH-018	2	17/04/2018
Consentimiento informado de tratamiento de los datos personales	F-GH-023	1	20/06/2019
Formato acción de mejora	F-GE-000	4	8/02/2018
Formato de registro de operaciones de motonave	F-SP-013	2	13/06/2016
Formato de listado recibos de carga	F-SP-011	2	13/06/2017
Formato recepción de despachos e insumo, provisiones y vituallas	F-SP-012	3	13/06/2016
Formato inspección de grúa	F-SP-014	1	16/07/2018
Formato Evaluación y selección de proveedores	F-CM-003	4	12/12/2019
Cuadro de control de objetivos	M-GE-001	4	26/11/2019
Manual del sistema de gestión integrado	MN-SIG-001	4	1/03/2018
Listado maestro de documento	M-SIG-003	3	13/01/2020
Procedimiento Gestión de proveedores	P-CM-003	4	17/12/2019
Caracterizaciones de procesos	P-SIG-060	2	23/12/2019
Formato de permiso de trabajo	F-SIG-092	1	30/03/2018
Formato de inspección pre operacional de SPCC	F-SIG-093	1	12/09/2018
Procedimiento de quejas y reclamos	P-GE-005	1	15/02/2019
INFORMACION DOCUMENTADA EN EL LISTADO MAESTRO NO EXISTENTE			
Instructivo procedimiento entrega de EPP	P-SIG-002	1	23/02/2018
Formato acuerdo de confidencialidad	F-SIG-085	1	12/12/2017
Ficha de manejo ambiental (Ahorro y Uso eficiente de Energía)	F-SIG-086	1	9/03/2018
Ficha de manejo ambiental (Residuos Sólidos y Líquidos)	F-SIG-087	1	9/03/2018
Formato base de datos Licencia e Incapacidades	F-SIG-081	1	12/04/2018
Formato Evaluación HSEQ	F-SIG-075	1	2/04/2018
Formato Evaluación	GH-009	3	1/11/2017
Formato de análisis de trabajo seguro	SG-051	2	1/11/2017
Formato Registro de Votantes COPASST	F-SIG-067	2	17/10/2017

Formato resumen de compras dotación y EPP	F-HSEQ-052	1	20/02/2018
Formato Justificación de pedido de dotación	F-HSEQ-053	1	20/02/2018
Formato Justificación de pedido EPP	F-HSEQ-054	1	20/02/2018
Formato Pre operacional arnés de seguridad	SG-046	3	4/11/2017
Formato Registro de infracciones	SG-047	2	14/10/2017
Formato Registro de inspecciones	SG-048	2	14/10/2017
INFOMACION DOCUMENTADA REPETIDA			
Matriz de cargos críticos	M-GH-002	3	1/11/2017
Formato Acta de reunión	F-SIG-017	3	20/09/2017

8. APOORTE DEL ESTUDIANTE

Los conocimientos adquiridos en mi formación como estudiante de Ingeniería Industrial durante los últimos años en la Universidad de Córdoba, han influido positivamente en la realización de las prácticas profesionales en Stiport Service S.A.S, ya que durante este pude utilizar conocimientos, métodos y herramientas.

Como estudiante a punto de culminar esta etapa de educación superior, he de recalcar que es muy importante aplicar los conocimientos a la realidad empresarial, ejecutando la teoría la cual se nos enseñó, con la finalidad de concertar y desempeñar todos los conocimientos en pro de soluciones en las organizaciones.

Mis aportes a la empresa fueron como apoyo en soluciones con la interpretación y actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, cuyos aportes se pueden comprobar en lo anexado (diagnósticos, procedimientos, métodos de seguimiento, medición y matrices) de acuerdo a lo elaborado durante el proceso, para que en la organización, en un futuro pueda llegar a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de que sea competitiva y sostenible, y pueda cumplir con las metas de ser una empresa reconocida por la satisfacción de los clientes y su personal calificado.

9. CONCLUSIÓN

- ✓ Una vez que se ha realizado el CheckLits, se determinó que el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la organización es de 74%, lo cual indica que su Sistema de Gestión de la calidad no es suficientemente eficiente.
- ✓ En el Análisis tras los resultados del CheckLits, se determinó que la mayoría de los incumplimientos con los requisitos de la Norma, estaban relacionados a la Información documentada y la falta de compromiso de los trabajadores con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ La información documentada faltante que se elaboró para el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, fue para el análisis de las cuestiones internas y externas, la identificación de las partes interesadas, el plan de mantenimiento, el procedimiento para mantener la información documentada y formatos para seguimiento de los procesos.
- ✓ La información documentada que se actualizo para el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, se relacionó con la vinculación del contexto interno y externo a la empresa y las partes interesadas, también a actualización que no se habían realizado a cambios de algunos procedimientos.
- ✓ Después de haberse realizado las actividades planificadas, se puede concluir que la organización cuenta con bases para encaminarse a la Certificación de Sistema de Gestión de la Calidad, pero tiene que realizar acciones correctivas con el personal, para que se cumplan con los procedimientos como están expuestos, se concluyan con todos los planes de trabajo y se utilice los datos obtenidos en los seguimientos y mediciones para crear acciones de mejora, obtener un sistema de gestión de calidad eficiente, y poder llegar a ser competitiva.

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar las actualizaciones y mejoras propuestas con el fin de lograr la acreditación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.
- ✓ Exigirle a la alta Dirección que cumpla las responsabilidades establecidas en el manual de funciones.
- ✓ Cumplir con los programas de auditorías internas establecidos para todo el Sistema de Gestión (Calidad, Seguridad y salud, Ambiente y BASC), para el mejoramiento continuo de este.
- ✓ Buscar terceros para la realización de auditorías internas, y así tener otra perspectiva del Sistema Integrado de Gestión en la identificación de no conformidades no vistas por los responsables del Sistema.
- ✓ Seguir los procedimientos establecidos para el desenvolvimiento eficaz de los procesos.
- ✓ Involucrar más al personal en el Sistema Integrado de Gestión, para crear una cultura de sentido de pertenencia y concientizarlos de la importancia de su labor en el sistema.
- ✓ Mantener la información documentada, para evitar confusiones y retrasos al momento de hacer uso de los mismos, mejorando así la eficacia y la eficiencia en sus diferentes procesos.

- ✓ Asignar a una persona que apoye en el área de Sistema Integrados de Gestión para poder cumplir las actividades programadas, los seguimientos, mediciones y actualización de la información documentada en el Sistema de Gestión.
- ✓ Realizar completamente los seguimientos y mediciones establecidas en la organización en los diferentes procesos, con el fin de realizar acciones de mejora convenientes, basándose en datos confiables.
- ✓ Hacer uso de la información obtenida en los seguimientos y la medición para planear acciones de mejora tendientes a lograr la efectividad en los diferentes procesos.
- ✓ Tener en cuenta las recomendaciones expuestas, para el buen funcionamiento de los procesos.

11. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Bentacourt, D. (24 de junio de 2015). *Ingenio Empresa*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso/>
- ✓ Carrascal, L. (20 de Diciembre de 2016). *Aleis Sistemas*. Obtenido de <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- ✓ COMPAS2019
- ✓ Conexionesas. (6 de octubre de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- ✓ Destino Negocio. (2016). Obtenido de <https://destinonegocio.com/co/emprendimiento-co/que-es-y-para-que-sirve-la-norma-iso-90012015/>
- ✓ Escuela Europea de Excelencia. (21 de junio de 2017). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/ventajas-iso-90012015-versiones-anteriores/>
- ✓ Gahisy. (27 de diciembre de 2016). *Calidad y ADR*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/riesgos-oportunidades-iso9001-2015/>
- ✓ Garrido, S. G. (2017). *Renovete*. Obtenido de <http://mantenimiento.renovetec.com/plan-de-mantenimiento>
- ✓ Gerens. (28 de diciembre de 2017). Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>
- ✓ Gomez, A. (2018). *Asesor de Calidad*. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de <http://asesordecalidad.blogspot.com/2019/01/matriz-de-partes-interesadas-segun-iso.html#.Xfv1YGQzaM8>

- ✓ Gonzalez, H. (27 de diciembre de 2016). *Calidad y Gestion*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-de-procesos/>

- ✓ Google Maps. (2019). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Compas+Tol%C3%BA/@9.4930266,-75.5973969,448m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x0:0xbbaa3f3c8abe7486!8m2!3d9.4926638!4d-75.5939213>

- ✓ ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf

- ✓ Norma 9000. (2017). Obtenido de https://www.normas9000.com/content/7_5-informacion-documentada.aspx

- ✓ Normas 9000. (2016). Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/estructura-de-la-norma-ISO-90012015.aspx>

- ✓ Nueva ISO 9001. (11 de junio de 2019). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>

- ✓ Nueva ISO 9001:2015. (22 de enero de 2016). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>

- ✓ Rodriguez, M. (10 de octubre de 2016). *Normas ISO 9000*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2019, de https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

- ✓ Steffan. (28 de septiembre de 2018). *De Gerencia*. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de <https://degerencia.com/articulo/que-es-la-matriz-dofa-foda-o-dafo/>

- ✓ Tobon, T. (4 de marzo de 2016). *Slider Sharre*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/tomastobon/caracterizacin-de-procesos-59085738>

- ✓ Uniagraria. (2018). Obtenido de <https://www.uniagraria.edu.co/listado-maestro-de-documentos-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>

12. ANEXOS DIGITALES

Anexo 1. Checklist para la norma ISO 9001:2015

Anexo 2. Matriz DOFA

Anexo 3. Formato de cuestionario de necesidades y expectativas de partes interesadas

Anexo 4. Matriz de partes interesadas

Anexo 5. Inventario de equipos

Anexo 6. Plan de mantenimiento

Anexo 7. Formato de inspección de mantenimiento de quipos

Anexo 8. Ficha técnica de indicador de gestión (Cumplimiento del programa de mantenimiento)

Anexo 9. Caracterización del proceso Sistema de Gestión

Anexo 10. Procedimiento de Auditoría Interna

Anexo 11. Procedimiento para mantener la información documentada

Anexo 12. Formato de solicitud de creación, modificación y eliminación de información documentada

Anexo 13. Procedimiento de gestión de proveedores

Anexo 14. Formato de Inspección de pedidos

Anexo 15. Cuadro de control de objetivos

Anexo 16. Ficha técnica de indicador de gestión (Cumplimiento de % de contratación de aprendizaje)

Anexo 17. Ficha técnica de indicadores de gestión (Cumplimiento del % de contrato de trabajadores que residen en el municipio)

Anexo 18. Manual de sistema de Gestión Integral

Anexo 19. Matriz de Riesgos y Oportunidades

Anexo 20, Listado maestro de documento

